

Klantgericht telefoneren

Klantgedreven communiceren aan de telefoon

Opleiding Sales

OMSCHRIJVING

Omschrijving

Uw gedrag en de manier waarop u aan de telefoon communiceert, maken een wereld van verschil voor de persoon aan de andere kant van de lijn. Ook het stemtimbre en de intonatie die u gebruikt, bepalen hoe u in een telefoongesprek overkomt.

Klantvriendelijk én klantgericht communiceren aan de telefoon is niet altijd vanzelfsprekend. U hebt het druk, de persoon aan de andere kant van de lijn is onvriendelijk, doet lastig, is ongeduldig.

Hebt u er ook wel eens moeite mee om uw emoties onder controle te houden en rustig te blijven? Na deze training is dat gegarandeerd niet meer het geval.

Klantgericht aan de telefoon. Wees erbij op deze leuke doe-training!

Voor wie is deze opleiding bestemd?

Voor iedereen die (mede)verantwoordelijk is voor klantenprocessen, voor iedereen die telefonisch in contact treedt met de klant.

PROGRAMMA

In de training *Klantgericht telefoneren* komen volgende topics aan bod:

- Wat betekent klantentevredenheid?
- Hoe van klantentevredenheid naar klantgerichtheid werken?
- Telefonisch onthaal: hoedoededa?
- Hoe op een correcte manier doorverwijzen?
- Hoe moeilijke situaties aan de telefoon behandelen?
- Klachten behandelen aan de telefoon, kan dat?
- Waarom is een klacht een kans?
- Waarom gaat uw klant klagen? Het belang van exitgesprekken!
- Voor iedere klacht/klant dezelfde behandeling?
- Praktische cases doorgelicht
- Rootcause' analyse van klachten: hoedoededa?